

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
DE'OAK CAFE, RESTO AND BAKERY DI
SURABAYA**



OLEH :

MUHAMMAD NOVAL

NBI : 211207449

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2016**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
DE'OAK CAFE, RESTO AND BAKERY DI
SURABAYA**



OLEH :

MUHAMMAD NOVAL

NBI : 211207449

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2016**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
DE'OAK CAFE, RESTO AND BAKERY DI
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH :

MUHAMMAD NOVAL

NBI : 211207449

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : MUHAMMAD NOVAL
N. B. I : 211207449
Fakultas : EKONOMI
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA DE'OAK CAFE, RESTO
AND BAKERY DI SURABAYA

Surabaya, 2016

Mengetahui/menyetujui

Pembimbing,



Dra. Yulyar Kartika W , MM.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal : 05 Agustus 2016

TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN

1. Dra. Ec. Endah Budiarti, M.Si.

Ketua :



2. Dra. Yulyar Kartika W, MM.

Anggota :



3. Dra. Ratnaningsih S. Y, MM.


Anggota :



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,


Dr. Sigit Sardjono, M.Ec

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

- Nama : Muhammad Noval
- Agama : Islam
- Alamat Rumah : Jl. Pecindilan 2/27 Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA DE’OAK CAFÉ, RESTO AND BAKERY DI SURABAYA”

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan plagiat dari Karya Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa Artikel; Skripsi; Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sangsi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut paut dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, ,20

Yang membuat



Muhammad Noval

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Muhammad Noval.
Nomor Mahasiswa : 211207449.

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karta ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada De'ok Cafe,
Resto and Bakery di Surabaya.

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 10. Oktober 2018.

Yang menyatakan


(.....)

===== SKRIPSI =====

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA DE'OAK CAFÉ, RESTO AND
BAKERY DI SURABAYA**



Diajukan Oleh :

Muhammad Noval

NBI : 211207449

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2016**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

Oleh :

Muhammad Noval

NBI : 211207449

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Noval
NBI : 211207449
Jurusan : Manajemen
JudulSkripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
DE'OAK CAFÉ, RESTO AND BAKERY DI
SURABAYA

Surabaya,20.....

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,

Dra. Yuliar Kartika, MM.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi
syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal20.....

TIM PENGUJI :

1. Dra. Yulyar Kartika W, MM - Ketua
2. Dra. Ec. Endah Budiarti, M.Si - Anggota
3. Dra. Ratnaningsih S. Y,MM - Anggota

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,

Dr. Sigit Sardjono, M.Ec

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

- Nama : Muhammad Noval
- Agama : Islam
- Alamat Rumah : Jl. Pecindilan 2/27 Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA DE’OAK CAFÉ, RESTO AND BAKERY DI SURABAYA”

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan plagiat dari Karya Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa Artikel; Skripsi; Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut paut dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, ,20

Yang membuat

Muhammad Noval

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA DE’OAK CAFÉ, RESTO AND BAKERY DI SURABAYA”** akhirnya dapat selesai dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai syarat akademisi dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Disamping itu penulis menyadari bahwa dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis telah melibatkan banyak pihak baik dalam bentuk dukungan maupun bantuan baik secara moril, spiritual, dan materil untuk itu pada kesempatan ini, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Yuliar Kartika, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, telaten dan sangat sabar dalam membimbing dan memotivasi penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Drg. Hj. I.A Brahmasari, Dipl. DHE, MPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Sigit Sardjono, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin melaksanakan penelitian.
4. Ibu Dra. Ec. I.A Sri Brahmayanti, MM selaku Ketua Jurusan Fakultas Manajemen yang bertanggung jawab terhadap adanya salah satu kegiatan akademik.

5. Ibu Dra. Ec. Sri Budi Kasiati, MM selaku dosen wali yang banyak memberikan ilmu dan nasihat selama penulis berkuliah di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk pengetahuan, pengalaman dan pembelajaran hidup yang penulis dapatkan selama menempuh perkuliahan.
7. Orang tua penulis Asnan dan Hasibah yang selalu memberi dukungan dan kasih sayang, terima kasih tak terhingga atas segala fasilitas dan kesempatan yang diberikan.
8. Adik penulis Faisol dan Silvia yang selalu member dukungan dan semangat .
9. Sahabat-sahabat seperjuangan yang selama ini berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat yang telah membantu, selalu support dan mendoakan Ivan, Septi, Milla dan Winda.
11. Semua teman-teman KKN yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang banyak membantu penulis dalam bentuk dukungan, semangat, motivasi dan doa.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya pada semuanya yang telah membantu penulis, termasuk mereka yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu, sekali lagi penulis ucapkan terima kasih.

Surabaya,

Penulis,

Muhammad Noval

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dalam di De'Oak Café, Resto and Bakery Surabaya. Metode penelitian dalam skripsi ini dengan menggunakan desain penelitian melalui pendekatan fenomenologi dengan populasi penelitian pada De'Oak Café, Resto and Bakery Surabaya. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dan dari 100 orang responden. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang diperoleh penulis secara *survey* lapangan atau langsung pada sumber data dengan cara pengamatan dan pengukuran dengan membagikan kuisioner. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan Uji Validitas dan Reliabilitas sebelum melakukan pengujian hipotesis. Pengujian Uji Validitas dan Reliabilitas dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan uji t dan uji F pada level signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) serta uji koefisiensi determinasi.

Hasil uji hipotesis yang pertama variabel *Tangible* menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Hasil uji hipotesis yang pertama variabel *Reliability* menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Hasil uji hipotesis yang pertama variabel *Responsiveness* menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar $0,011 < 0,05$. Hasil uji hipotesis yang pertama variabel *Assurance* menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar $0,041 < 0,05$. Hasil uji hipotesis yang pertama variabel *Emphaty* menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$.

Hasil Uji hipotesis kedua secara simultan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan ditunjukkan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini didukung dengan nilai koefisien R^2 yang dihasilkan sebesar 0,361 menunjukkan bahwa Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan sebesar 36,1% dan sisanya 63,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti seperti promosi penjualan, publisitas dan periklanan.

Uji hipotesis ketiga secara dominan terletak pada variabel *Tangible*. Hal ini didukung dengan nilai *Beta Standardized Coefficients* yang dihasilkan sebesar 0,311.

Kata Kunci : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Konsep Pemasaran.....	10
2.1.4 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.5 Perilaku Pelanggan Loyal	12
2.1.6 Jasa.....	13

2.1.7	Bauran Pemasaran Jasa	15
2.1.8	Pelayanan	16
2.1.9	Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.10	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	18
2.1.11	Perilaku Konsumen.....	20
2.1.12	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	21
2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
2.3	Hipotesis	26
2.4	Kerangka Konsep Penelitian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	25
3.1.1	Definisi Variabel	25
3.1.2	Definisi Operasional.....	26
3.2	Jenis Penelitian.....	28
3.3	Lokasi Penelitian	29
3.4	Teknik Sampling	29
3.5	Jenis Data.....	30
3.5.1	Data Kualitatif	30
3.5.2	Data Kuantitatif	30
3.6	Sumber Data.....	30
3.7	Teknik Pengumpulan Data	31
3.8	Proses Pengolahan Data.....	32
3.8.1	Editing	32
3.8.2	Koding.....	32

3.8.3	Tabulasi.....	32
3.8.4	Analyzing	32
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	33
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	33
3.9.2	Analisis Kuantitatif.....	33
3.9.3	Uji Reliabilitas.....	33
3.9.4	Uji Validitas	34

BAB IV DESKRIPSI KEADAAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1	Sejarah Perusahaan.....	39
4.2	Struktur Organisasi.....	40
4.3	Sumber Daya Manusia.....	41
4.4	Data Keadaan Tenaga Kerja	41

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Deskripsi Hasil Penelitian	43
5.1.1	Karakteristik Responden	43
5.2	Uji Prasyarat Analisis / Uji Instrumen	46
5.2.1	Hasil Uji Prasyarat Analisis / Uji Instrumen	46
5.2.2	Uji Reliabilitas	52
5.2.3	Analisis Statistik	60
5.2.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
5.2.3.2	Analisis Koefisien Determinasi(R^2).....	63
5.3	Uji Hipotesis	64
5.3.1	Uji Hipotesis Pertama (Uji t).....	64

5.3.2	Uji Hipotesis Kedua (Uji F).....	67
5.3.3	Uji Hipotesis Ketiga (Dominan)	67
5.4	Pembahasan Hasil Penelitian	68
5.4.1	Hasil Analisis Uji t antara <i>Tangible</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	68
5.4.2	Hasil Analisis Uji t antara <i>Reliability</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	68
5.4.3	Hasil Analisis Uji t antara <i>Responsiveness</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	68
5.4.4	Hasil Analisis Uji t antara <i>Assurance</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	69
5.4.5	Hasil Analisis Uji t antara <i>Emphaty</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	69
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	70
6.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		75

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	44
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan.....	46
Tabel 5.5 Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	47
Tabel 5.6 Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	48
Tabel 5.7 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	49
Tabel 5.8 Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	50
Tabel 5.9 Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i>	51
Tabel 5.10 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	52
Tabel 5.11 Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible</i>	55
Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	56
Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 5.15 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i>	58
Tabel 5.16 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap <i>Emphaty</i>	59
Tabel 5.17 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
Tabel 5.18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62

Tabel 5.19 Hasil Koefisien Determinasi	64
Tabel 5.20 Hasil Koefisien Korelasi Berganda	65
Tabel 5.21 Uji t	66
Tabel 5.22 Uji F	68

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	44
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	46
Tabel 5.5 Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	47
Tabel 5.6 Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	48
Tabel 5.7 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	49
Tabel 5.8 Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	50
Tabel 5.9 Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i>	51
Tabel 5.10 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 5.11 Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible</i>	55
Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	56
Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 5.15 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i>	58
Tabel 5.16 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap <i>Emphaty</i>	59
Tabel 5.17 Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
Tabel 5.18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
Tabel 5.19 Hasil Koefisien Determinasi.....	64

Tabel 5.20 Hasil Koefisien Korelasi Berganda.....	65
Tabel 5.21 Uji t	66
Tabel 5.22 Uji F	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden

Lampiran 2 Hasil Data Tabulasi Skor Jawaban Responden

Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden

Lampiran 4 Distribusi Jawaban Kuesioner Responden

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi